

Dossier plenair debat CAF

4 december 2019, 10:15-17:00

Inhoud

Nr	Blok	Onderwerp
2	1. Politieke lijn	Politieke lijn
	Compensatie ouders	A. Compensatieregeling CAF 11
		B. Uitbetaling CAF 11 ouders
		C. Wettelijke grondslag
		D. Omgang andere groepen
	Cultuur Dienst	A. Algemeen
		B. Klokkenluider
		C. Cultuur bij Toeslagen
		D. Ontstaan institutionele vooringenomenheid
	Structuur Dienst	Topstructuur
		A. Beheerst Vernieuwen
		B. Structuuronderzoek
	Toeslagenstelsel	C. A. Toeslagenstelsel
		B. Wijzigen Awir
		C. Praktische rechtsbescherming
	Personeel	Ontstaan institutionele vooringenomenheid
		A. Institutionele vooringenomenheid vs individuele verwijtbaarheid
		B.
	Overig	

A. Compensatieregeling CAF 11

- Ik heb de oplossing voor de CAF 11-ouders tot mijn hoogste prioriteit gemaakt. Deze ouders hebben meer nodig dan mijn verontschuldiging, hoe welgemeend ook.
- Ik realiseer mij goed dat ik het ongemak en onrecht ruim vijf jaar na dato niet volledig kan rechtzetten. Wel hoop ik dat financiële genoegdoening de ouders kan helpen. Daarom omarm ik de oplossing die de Commissie Donner mij aandraagt.
- Bijna alle ouders krijgen nog dit jaar het grootste deel van het compensatiebedrag op hun rekening gestort. Dit is de misgelopen Kinderopvangtoeslag over 2012 tot en met 2014 (PM latere jaren), de compensatie voor materiele schade voor 25% van dat bedrag, de 500 euro per half jaar dat dit voortduurt en de eventuele compensatie voor box 3 (0,5%).
- De kosten die ouders hebben gemaakt voor invorderingskosten en proceskosten volgen spoedig volgend jaar.
- Maar daar blijft het niet bij. Er hebben veel meer CAF zaken gespeeld. Ik wil weten of daar dezelfde problemen hebben gespeeld. De ADR doet daar onderzoek naar. Ook de Adviescommissie komt met een tweede advies over hoe ik daarmee kan omgaan. Laat ik voorop stellen dat ik gelijke gevallen gelijk wil behandelen. Als die mensen ook slachtoffer zijn geworden van deze behandeling verdienen ook zij compensatie.

Kernboodschap

Naast verontschuldiging is ook financiële genoegdoening nodig. De compensatie is bedoeld voor alle ouders die bij CAF 11 betrokken zijn geweest, uitgezonderd evidente fraudegevallen.

Belangrijkste informatie

De compensatie uit het rapport bestaat uit 6 elementen

1. Het bedrag dat gemoeid is met het totaal van de correctiebesluiten die zijn genomen naar aanleiding van het CAF 11 onderzoek waardoor de kinderopvangtoeslag aanspraken van de getroffen ouders over de jaren 2012 t/m 2014 verminderden of tenietgingen; dit betreft maximaal € 5,3 miljoen (uitgezonderd evidente gevallen).
2. Een forfaitair bedrag van € 500 voor immateriële schade voor ieder half jaar dat verlopen is tussen het eerste correctiebesluit in het kader van CAF 11 en het moment dat de aanspraken op kinderopvangtoeslag volledig zijn vergoed of de compensatie werd gegeven. Met een maximum van het bedrag dat is uitgekeerd onder 1).
3. Een forfaitair bedrag als compensatie voor veronderstelde materiële schade dat bestaat uit 25% van het bedrag onder 1). dit betreft maximaal € 1,3 miljoen.
4. De kosten die in rekening zijn gebracht voor de invordering van de na het CAF-onderzoek teruggevorderde

kinderopvangtoeslag worden volledig gecompenseerd.

5. Een vergoeding van de kosten van juridische bijstand conform de reguliere forfaitaire bedragen voor zover deze kosten niet eerder werden vergoed.

6. Op het totaal aan compensatie onder 1 t/m 5 wordt in mindering gebracht:

A. Eventuele bedragen die al zijn toegekend na bezwaaren (hoger) beroepsprocedures tegen de correctiebesluiten of de herziening daarvan dit betreft € 2,6 miljoen.

B. Niet ingevorderde toeslagschulden, dit betreft bijna € 1,0 mln.

De ouders krijgen een eenmalige aanvullende compensatie van 0,54% over het uit te betalen bedrag om mogelijk negatieve gevolgen voor box 3 te compenseren.

En zij krijgen een eenmalige aanvullende vergoeding als zij negatieve gevolgen ondervinden voor hun andere toeslagen.

Gevoeligheden/vragen van de Kamer

Q. Consequenties compensatie voor de andere toeslagen of ontvangst van een bijstandsuitkering?

A.

- Compensatie in 2019 effect op de toeslagen in 2020.
- Compensatie als vermogensgrenzen voor andere toeslagen wordt overschreden.
- Compensatie is uitgezonderd van vermogenstoets: geen

negatief effect op bijstandsuitkering.

Q. Fiscale consequenties?

A.

- Geen box 1, wel box 3, eenmalige aanvullende vergoeding (circa 0,5%).

Q. Wanneer evidente gevallen zonder compensatie?

A.

- Slechts enkelen.
- Bv als kind hele jaar niet naar de kinderopvang of aantoonbaar valse stukken.
- Evident geval alleen het specifieke jaar niet gecompenseerd.
- Bij afwijzing extra check onafhankelijke commissie wijzen.
- Bezwaar en beroep open: onafhankelijke bezwaarschriftencommissie.

#	Omschrijving	CAF-11	CAF-overig
A	Materiële schade (misgelopen toeslag) is het maximaal gecorrigeerde bedrag in CAF-11.	5,3	
B	Compensatie immateriële schade (€500 per half jaar, gemiddeld €6000 p.p.)	1,8	
C	Compensatie materiële schade (is 25% van de delta), waarbij rekening wordt gehouden met het oorspronkelijke bedrag	1,3	
D	Kosten invordering	0,3	
E	Kosten rechtsbijstand (rechtbank tarief)	0,1	
F	Verrekenen met (nog niet) betaalde terugvorderingen	-3,5	
	Compensatie in box 3	0,05	
	Evt. eenmalige compensatie HT/ZT/WKB drempels	PM	
	Totaal	5,35	

C. Uitbetaling CAF 11 ouders

Kernboodschap

In december (20 december) wordt een substantieel deel van de compensatie-vergoeding uitbetaald aan de burgers op basis van het beleidsbesluit, verwoord in een vooraankondigingsbrief

Belangrijkste informatie

- In de **vooraankondigingsbrief** worden alle relevante bedragen genoemd op basis van het beleidsbesluit, dat een afgeleide is van het rapport AUT. De relevante bedragen zijn de bedragen die op dit moment bekend zijn.
- Ouders krijgen 6 weken de tijd om te reageren.
- De ouders die op basis van de ouderbrief dd 16 november hebben aangegeven prijs te stellen op een mondelinge toelichting, worden gebeld door Toeslagen. Op dit moment hebben 2 ouders dit aangegeven.
- De verwachting is dat alle ouders uiterlijk 17 december bericht krijgen.
- Specifieke aandacht wordt besteed aan de ouders die moeten worden voorgelegd aan de commissie van wijzen i.v.m. "evident geen recht". De instelling van de commissie is per 15 december gereed.
- Huidig beeld is dat enkele ouders over een deel van de toeslagjaren geen recht zal hebben op basis van de

opsomming "evidente gevallen" in het rapport van de commissie AUT.

Gevoeligheden/vragen van de Kamer

- Compensatie voor de jaren voor 2012 en na 2014?
- Hoogte compensatie voor vervolgschade, o.a. € 500 per halfjaar?
- Kamer zal aantallen vragen, totale compensatiebedrag etc. Voorafgaand aan debat zal deze info voor zover dan voorhanden geleverd worden.

D. Wettelijke grondslag

Kernboodschap

- De Adviescommissie concludeert dat er nu geen wettelijke grondslag is voor een compensatieregeling.
- Ik kom op korte termijn met een voorstel voor een wettelijke grondslag.
- Vooruitlopend daarop heb ik een beleidsbesluit uitgevaardigd, zodat de ouders op korte termijn de compensatie ontvangen.
- Dit beleidsbesluit zal zodra de wetgeving met terugwerkende kracht in werking is getreden worden omgezet in een ministeriële regeling.

Belangrijkste informatie

[PM: inhoud beleidsbesluit]

Gevoeligheden/vragen van de Kamer

Q. Gaat u ook in andere CAF-zaken compensatie geven?

A.

- Ik wil niet op de zaken vooruit lopen. Gelijke gevallen ga ik op dezelfde behandelen en ligt compensatie voor de hand.
- Voor conclusies over de andere CAF-zaken wacht ik het onderzoeksrapport van de ADR en het tweede advies van de Adviescommissie uitvoering toeslagen af.

- De ADR bekijkt in welke CAF gerelateerde gevallen vanaf 2013 op vergelijkbare wijze is gehandeld.
- Daarbij vergelijkt de ADR de handelwijze van Toeslagen met het CAF 11-dossier. Specifiek wordt gekeken naar de stopzetting, de bezwaar- en beroepsbehandeling en het gebruik van de tweede nationaliteit.
- De Adviescommissie beveelt evenwel aan dat een regeling eenvoudig kan worden verbreed voor aanverwante gevallen. Daar zullen zij in het tweede adviesrapport nog verder op terugkomen.
- Zoals gezegd omarm ik de aanbevelingen van de Adviescommissie. Bij de vormgeving van de wettelijke grondslag volg ik deze aanbeveling uiteraard op.

1. Pijler Cultuur – Hoofdboodschap

- De afgelopen periode is veel geschreven en gezegd over de **cultuur in de Belastingdienst**. Deze berichten benadrukken eens te meer noodzaak van de cultuurverandering die ik heb ingezet. Zoals ik al eerder aangaf aan Uw Kamer, is die **verandering een zaak van lange adem**. Ik werk hieraan en ik blijf hieraan werken.
- Ik beoog binnen de Belastingdienst een **open en veilig klimaat** te creëren waar medewerkers hun bijdrage kunnen leveren aan een **toekomstbestendige Belastingdienst**, zich veilig voelen om te leren en reflecteren en weten wat er van hen wordt verwacht door **heldere en concrete afspraken**.
- Het cultuurprogramma richt zich op **zowel leidinggevend en als medewerkers** van de Belastingdienst. Dat programma is in **maart gestart** en heb ik met de vierde pijler **geïntensiveerd**: onder de nieuwe vierde pijler voer ik extra acties uit.
- Ik heb U toegezegd dat een **extern bureau onderzoek** doet naar de cultuur van de Belastingdienst. Het

onderzoek is inmiddels gestart, en er zal binnenkort een **vragenlijst** uitgaan onder de medewerkers van de dienst. Dit is onderdeel van het **brede en fundamentele** karakter van het onderzoek. Na de vragenlijst volgen andere fasen van het onderzoek, waarbij ook medewerkers betrokken zullen zijn.

- In voorjaar 2020 zullen we **het cultuurprogramma herijken**, op basis van de bevindingen van het externe onderzoek. Daar zullen we ook de uitkomsten van het nu lopende **medewerkersonderzoek** in meenemen, en aanvullende informatie uit de **FNV enquête**.
- Daarnaast stel ik een **klankbordgroep in met externe deskundigen** voor een blik van buiten op dit programma. Op dit moment zijn wij bezig de beoogde leden van de klankbordgroep te **polsen**.

Spreeklijn Cultuur

- De afgelopen tijd is veel geschreven en gesproken over de cultuur van de Belastingdienst. "De sfeer zou niet open en veilig zijn, er zou een kloof zijn tussen top en medewerkers, en de top zou gestraft moeten worden."

[blauw hieronder komt uit blokje bestuurlijke verantwoordelijkheid]

- Ik begrijp dat de verleiding bestaat het gebeurde terug te leiden naar één individu.
- Ik wil in deze toch graag de woorden van Donner herhalen. Er is sprake geweest van institutionele vooringenomenheid, het zijn factoren en niet individuen die daartoe hebben geleid.
- Die vooringenomenheid is ontstaan door een sentiment in de maatschappij, een aanpak die daarop volgde en een inbedding van die aanpak in de processen van Toeslagen.
- Dat zijn verschillende factoren die leiden tot de institutionele vooringenomenheid. Het zijn die factoren en niet individuen die hebben geleid tot vooringenomenheid.
- Ik begrijp heel goed de wens om iemand erop aan te spreken. U kunt mij aanspreken, ik ben hier politiek verantwoordelijk voor.
- En hoewel ik hier niet inga op individuele gevallen, benadruk ik wel dat dit onderwerp veel aandacht krijgt.

- Meerdere gesprekken met medewerkers en leidinggevenden en in het kader van het cultuurtraject, onder andere over de rapportage van de commissie Donner.
- Uit de gesprekken die tot nu toe zijn gevoerd is tot nu toe niet gebleken van verwijtbaar handelen.
- Ik wil bewustwording en het aangaan van het gesprek stimuleren. Dat is noodzakelijk om vooringenomenheid in de toekomst uit te sluiten.
- Met name van belang is dat wij als organisatie de gevolgen van het toenmalig handelen onder ogen zien, hierop reflecteren en ervan kunnen leren. Dat is onderdeel van de cultuurverandering die ik heb ingezet.
- Eerder heb ik u aangegeven dat, om die beoogde cultuurverandering te bewerkstelligen, **een extra stap** moet worden gezet. Om die reden heb ik van “cultuur” een opzichzelfstaande pijler gemaakt binnen mijn aanpak en het programma geïntensiveerd. Ik heb uw Kamer bij brief van 20 september geïnformeerd over de invulling daarvan.
- De invulling van de pijler cultuur bestaat uit een **intensivering van het cultuurprogramma** dat in maart dit jaar is gestart. Als onderdeel hiervan vindt een **breed extern onderzoek** plaats, op basis waarvan het programma zal worden herijkt.

- De berichten over cultuur van de afgelopen periode laten eens te meer zien dat deze aanpak noodzakelijk is. Cultuurverandering is **een zaak van lange adem**. Daarom volhard ik in de ingezette koers van een intensief en niet vrijblijvend cultuurprogramma.

Doel

- Mijn doel is om binnen de Belastingdienst een **open en veilig klimaat** te creëren waar medewerkers hun bijdrage kunnen leveren aan **een toekomstbestendige dienst**. Om hiervoor te zorgen moeten zij zich **veilig voelen** om te leren en te reflecteren. **Doelen moeten duidelijk zijn**, en **dilemma's** moeten **besproken** kunnen worden. Ik wil dat de medewerkers van de Belastingdienst zich **verantwoordelijk, geloofwaardig en zorgvuldig** opstellen zowel binnen de organisatie als in de communicatie met burgers en bedrijven.

Toelichting

- Het cultuurprogramma is gebaseerd op **inspiratie, leiderschap** en **sturing & structuur**.
 - Ik wil dat de **kernwaarden** een centrale rol spelen in de dagelijkse werkzaamheden van medewerkers en leidinggevenden. Hiervoor worden onder andere **dialoogsessies** in de hele dienst georganiseerd waarin medewerkers en leidinggevenden van alle

dienstonderdelen stil staan bij hun gedrag in hun dagelijks werk. Daarnaast is in september een **grote communicatiecampagne** gestart over cultuur op de **interne website** van de Belastingdienst.

- **Leidinggevenden hebben een bepalende rol** doordat zij binnen hun teams of directies kunnen **sturen** op de gewenste cultuur. Daarom is er **een kader ontwikkeld** waarin de **vereiste leiderschapskwaliteiten** worden behandeld. Er zijn onder andere **opleidingen** geselecteerd waarin leidinggevenden zich op de leiderschapskwaliteiten kunnen ontwikkelen. En er worden regelmatig **bijeenkomsten met leidinggevenden** gehouden over dit thema, op alle plekken in de dienst.
- **[Voorbeeld: Alle leidinggevenden krijgen een ontwikkelassessment aangeboden. Checken: assessments zijn nog niet in DTBD besloten.]**
- Ook wil ik dat de gewenste cultuur terugkomt in **elke fase van het personeelsproces**. Dat wil zeggen tijdens de werving, in de selectie, bij de onboarding, tijdens het inwerken in het team en in de periodieke personeelsgesprekken met de teamleider. Dat betekent dat in **elk formeel en informeel moment, op dagelijks niveau**, expliciet en niet vrijblijvend gestuurd wordt op de gewenste cultuur. Ook door de grote instroom van nieuwe medewerkers kunnen we de cultuurverandering versterken en versnellen, door hun frisse en nieuwe blik.

Extra acties 4^e pijler: klankbordgroep en extern onderzoek

- Als blik van buiten dient het onderzoek door een **extern bureau** dat ik de Kamer heb toegezegd. De focus van het onderzoek ligt op een **meting van de huidige cultuur** ten opzichte van de **gewenste cultuur** en op adviezen voor acties. Het traject zal aangevuld worden met de adviezen uit het externe onderzoek naar de cultuur in de Belastingdienst.
- Bureau Deloitte voert het onderzoek uit. De gedegen aanpak omvat **een vragenlijst** en zogenaamde **focusgroepen**, en bevat concrete **handelingsperspectieven** in de eindrapportage.
- Ik zal ook **sturen op en rapporteren over de uitvoering van het programma** door rapportages passend in de afspraken over Beheerst vernieuwen. We zullen ook het externe onderzoeksbureau vragen om suggesties te doen over het meten van de resultaten.
- Daarnaast stel ik als extra actie **een klankbordgroep van gezaghebbende externe deskundigen** in die vanuit de frisse blik van buiten kunnen spiegelen en sparren over de werking van het programma en de effectuering van de gedragsverandering. Op dit moment zijn we beoogde leden aan het polsen.
- De cultuurveranderingen die dit traject wil realiseren zijn **fundamenteel** voor het functioneren en hervormen van

de Belastingdienst. Deze pijler zal daarom structurele aandacht verdienen binnen de Belastingdienst.